



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 041-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 041-2020-TSC-OSITRAN  
APELANTE : MARCO ANTONIO BERNAL GOYONECHE  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta N° LR-JAR-003-000465-2020-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de abril de 2021

**SUMILLA:** *No habiendo acreditado el usuario con medios probatorios, que el hecho de no haber recibido el cambio que la Entidad Prestadora reconoce no le entregó luego de realizar una operación de recarga de tarjeta, hubiera generado que no pudiera trasladarse hasta su centro de labores y dejara de percibir la suma de S/ 35.00 soles; corresponde desestimar dicho extremo de su reclamo.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor MARCO ANTONIO BERNAL GOYONECHE (en adelante, el señor BERNAL o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. El 31 de enero de 2020, el señor BERNAL presentó un reclamo ante GYM a través de la Hoja de Reclamación N° 000465 manifestado lo siguiente:
  - i.- Habiendo solicitado una recarga de S/ 3.00 soles en la boletería de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima, a efectos de lo cual pagó con una moneda de S/ 5.00 soles, el personal de boletería de GYM no le brindó el cambio respectivo pese a haber solicitado la verificación de las grabaciones de las cámaras de seguridad.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



- ii.- Como consecuencia de no haber obtenido su vuelto perdió un día de trabajo, pues los S/ 2.00 soles de cambio serían utilizados para trasladarse mediante transporte colectivo para llegar a su destino.
    - iii.- Solicitó que GYM le devolviera el cambio respectivo y se hiciera responsable por el día dejado de trabajar, esto es, el importe de S/ 2.00 soles y S/35.00 soles respectivamente.
  2. Mediante Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC, notificada el 19 de febrero de 2020, GYM declaró fundado en parte el reclamo presentado señalando lo siguiente:
    - i. Habiéndose verificado los hechos manifestados por el señor BERNAL en los videos grabados por las cámaras de seguridad de la Línea 1, correspondía realizar la devolución del importe de S/ 2.00 soles. Para tal efecto, invitaban al usuario a apersonarse a las oficinas de atención de pasajeros de la Estación Cabitos en horario de atención, esto es, de lunes a viernes entre las 09:00 horas y 21:00 horas o sábados entre las 09:00 y 16:00 horas, debiendo llevar su tarjeta, DNI y la carta que resolvía su reclamo.
    - ii. Con relación a la atribución de responsabilidad contra GYM relacionada al perjuicio que se le habría generado en su centro de trabajo, precisó que el reconocimiento de daños procede únicamente cuando este fuese consecuencia directa e inmediata de la inejecución de una obligación o de su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
  3. Con fecha 12 de marzo de 2020, el señor BERNAL interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC, señalando que habiendo reconocido GYM lo ocurrido el 31 de enero de 2020, esto es, que el personal de la boletería no había cumplido con entregarle el respectivo cambio de S/ 2.00 soles; correspondía que la Entidad Prestadora se hiciera responsable de los S/ 35.00 soles que dejó de percibir en la medida que al no recibir el vuelto que le serviría como pasaje para llegar a su destino final, no pudo llegar a su centro de trabajo.
  4. El 11 de junio de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), a través de la Mesa de Partes virtual de OSITRAN el expediente administrativo, reiterando que el usuario no había acreditado el perjuicio causado ni la responsabilidad del concesionario por el alegado monto dejado de percibir.
  5. Mediante oficio N° 136-2020-STO-OSITRAN del 3 de julio de 2020, la Secretaría Técnica del TSC requirió a la Entidad Prestadora formalizar la elevación realizada con la presentación a

través de la Mesa de Partes Presencial de OSITRAN, de los documentos del expediente que hubieran sido presentados físicamente en la primera instancia.

6. El 9 de julio de 2020, GYM presentó a través de la Mesa de Partes Presencial de OSITRAN los documentos requeridos.
7. El 26 de marzo de 2021 se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
8. El 31 de marzo de 2021, GYM presentó sus alegatos finales reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC emitida por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor BERNAL.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

10. De la revisión del expediente administrativo se aprecia que el 31 de enero de 2020, el señor BERNAL interpuso reclamo ante GYM manifestando que, habiendo entregado una moneda de S/ 5.00 soles al personal de la boletería de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de que se realizará una recarga de S/ 3.00 soles, no le habían entregado el cambio de S/ 2 soles respectivo, provocando que, al no contar con dicha suma, se viera perjudicado al no poder trasladarse a su centro de labores, perdiendo la suma de S/ 35.00 soles correspondiente a un día de labores. En tal sentido, solicitó que GYM le devolviera el importe de S/ 2.00 soles correspondiente al cambio por la recarga realizada y los S/ 35.00 soles dejados de percibir.
11. Mediante Carta N° LR-JAR-003-000465-2020-SAC de fecha 19 de febrero de 2020 GYM declaró fundado el extremo del reclamo relacionado a la devolución del importe de S/ 2.00 soles, invitando al usuario a apersonarse a sus oficinas para hacer efectiva la devolución; e infundado la atribución de responsabilidad por la presunta pérdida de un día de trabajo

equivalente a S/ 35.00 soles, manifestando que el reconocimiento de daños procedería en la medida que este fuera consecuencia directa e inmediata de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

12. El 12 de marzo de 2020, el señor BERNAL apeló el extremo de la decisión contenida en la Carta N° LR-JAR-003-000465-2020-SAC que declaró infundado su reclamo, solicitando que la Entidad Prestadora se hiciera responsable de los S/ 35.00 soles que habría dejado de percibir al no poder llegar a su centro de labores.
13. En virtud de lo mencionado, la materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que el señor BERNAL imputa a GYM por el importe de S/ 35.00 soles que habría dejado de percibir debido a que el personal de la boletería de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima no le entregó el cambio de S/ 2.00 soles que le correspondía recibir, lo cual generó que no haya podido transportarse a su centro de labores, ocasionando que perdiera un día de trabajo; lo que constituye un supuesto de reclamo por daños contenido en el literal f) del acápite IV del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de GYM)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN)<sup>2</sup>; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE GYM**  
"IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

**IV.1 Materia de los Reclamos**

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:  
(...)

f. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A.."

<sup>2</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN**

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

<sup>3</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 041-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

14. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
15. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte que la Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC fue notificada al señor BERNAL el 19 de febrero de 2020 por lo que el plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 11 de marzo de 2020.
16. De la revisión del expediente, se verifica también que con fecha 12 de marzo de 2020, el señor BERNAL presentó físicamente el recurso de apelación, observándose en dicho documento un sello de una Oficina de Atención al Cliente de GYM, sin consignarse ningún dato adicional sobre el lugar exacto en el que dicho recurso fue recibido, como se aprecia a continuación:

---

*Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley”.*

#### **4 REGLAMENTO DE RECLAMOS DE GYM**

##### **“VII. 11 Recurso de Apelación**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento”.*

#### **5 REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN**

##### **“Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo”.*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



➤ Datos del usuario:

linea 1 Metro de Lima

FORMATO DE RECURSO DE APELACIÓN

Datos del Usuario : Nro. de RECURSO:

Nombre del usuario	MARCO ANTONIO
Apellidos del usuario	BERNAL Goyoneche
Tipo de documento de identidad	X DNI RUC CE
Número de documento de identidad	40752146
Correo Electrónico (*)	MARCO64075@GMAIL.COM
Número de Teléfono de Casa	935296328
Número de Teléfono Móvil	935296328
Dirección (*) (*)	CALLE 2 de MAYO 350 U.D.T
Distrito	VILLA Provincia LIMA

➤ Datos de Apelación:

Datos del Apelación


Nombre del Contacto	-
Teléfono del Contacto	-
Email de Contacto (*)	-
Servicio	Ferrovioario
Código o N° del reclamo relacionado	LR-JAR-003-000465-2020-SAC
Recurso de Apelación contra la Resolución Nro.	
Fecha de la Resolución	
Fecha de la Notificación de la Resolución	

➤ Sello de recepción de la apelación:

Observaciones (Si desea manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente)  
Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar hojas adicionales que requiera

(\*) A través del presente documento DECLARO como valido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente reclamo a través al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 20° de la LPAG.

(\*) (\*) Declaro que el domicilio señalado en el presente reclamo es válido para los efectos del presente documento

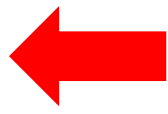
Firma: 

Fecha: 12/03/2020

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12 MAR 2020

Línea 1 - Metro de Lima



17. Lo señalado resulta relevante, en la medida que en lo que refiere a la aplicación de los plazos, aplica el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).

<sup>6</sup> TUO DE LA LPAG

"Artículo 146.- Término de la distancia

18. Al respecto, cabe señalar que el Reglamento de Reclamos de GYM ha previsto que las apelaciones pueden presentarse físicamente en los libros de reclamos en las estaciones de la Línea 1 o la oficina de Servicio al Cliente de GYM ubicada en la Estación Cabitos ubicada en el distrito de Santiago de Surco<sup>7</sup>.
19. Conforme se ha señalado, GYM no ha consignado al recibir el documento el lugar de recepción, en tal sentido, no puede descartarse que el usuario haya optado por presentar su recurso de apelación en la Oficina de la Estación Cabitos de Santiago de Surco tal como lo faculta el Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, supuesto en el cual, dado que el usuario domicilia en Villa María del Triunfo, cabría analizar y aplicar el señalado término de la distancia.
20. Sobre el particular, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN no cuenta con un cuadro general de Términos de la Distancia aprobado, por lo que, tal como lo dispone el mismo artículo 146° del TUO de la LPAG, corresponde tomar como referencia el cuadro aprobado por el Poder Judicial.
21. Mediante Resolución Administrativa N° 288-2015-CE-PJ, el Poder Judicial aprobó el Reglamento de Plazos de Término de la Distancia del Poder Judicial, en el cual se adicionó un (1) día como término de la distancia a las notificaciones que se realicen desde Lima Metropolitana (Lima Centro) hacia las zonas de Lima Sur y viceversa.

*146.1. Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación.*

*146.2. El cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.*

*En caso que el titular de la entidad no haya aprobado el cuadro de términos de la distancia correspondiente, debe aplicar el régimen establecido en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.”*

## 7 REGLAMENTO DE RECLAMOS DE GYM

### **"VII. Recurso de apelación**

(...)

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio de Atención al Cliente GYM Ferrovías S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente reglamento (...).*

### **"VI.1 Forma de interponer los reclamos**

*La presentación de los reclamos debe realizarse a través de los canales indicados en el ítem V.2 (...).*

### **"V.2 Lugares y Horarios para presentar reclamos**

*Los reclamos pueden ser presentados a través de:*

(...)

*d) La Oficina de Atención al Cliente de GYM FERROVIAS S.A., ubicada en la estación Cabitos, sito en Av. Aviación/Ovalo Los Cabitos (Higuereta), Santiago de Surco (...).*

22. En el presente caso, se ha verificado que GYM no ha acreditado el lugar en el cual fue recibido el recurso de apelación del usuario, siendo la entidad a quien correspondía dejar constancia de ello; constatándose más bien que teniendo el apelante como domicilio real el distrito de Villa María del Triunfo (Lima Sur), el lugar en el que pudo haber presentado físicamente su recurso de apelación se encuentra en Santiago de Surco (Lima Centro). En tal sentido, existiendo la duda razonable de que el usuario, con domicilio en Lima Sur, pudiera haber presentado su reclamo en Lima Centro; en aplicación del Principio de Informalismo<sup>8</sup>, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados de modo que sus derechos e intereses no sean afectados; corresponde la aplicación del término de la distancia al presente caso y por ende, adicionar un (1) día al plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
23. De otro lado, como se evidencia el recurso de apelación, este cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG<sup>9</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.
24. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### III.2.1 Sobre la prueba de los daños

---

<sup>8</sup> **TUO DE LA LPAG**

**"TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".

<sup>9</sup> **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

**"Artículo 220.- Recurso de apelación**

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico."



25. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
26. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

*“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.*

*Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída.”*

[El subrayado es nuestro]

27. Conforme se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
28. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *“la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”*.
29. En esa misma línea, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>10</sup>.

### **III.2.2 Sobre la apelación formulada por el señor BERNAL**

30. En el recurso de apelación el señor BERNAL manifestó que, al no haberle entregado el personal de GYM el cambio de S/ 2.00 soles que le correspondía recibir luego de la recarga de S/ 3.00 soles realizada en la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima con una moneda de S/ 5.00 soles, no habría podido desplazarse a su centro de labores,

<sup>10</sup> **TUO de la LPAG**

**“Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”.

ocasionando que perdiera un día de trabajo y dejara de percibir la suma de S/ 35.00 soles, solicitando que GYM se hiciera responsable por el perjuicio causado.

31. GYM señaló que el reconocimiento de daños procedería siempre y cuando este fuera consecuencia directa e inmediata de la inejecución de una obligación o de su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso; precisando que en el presente caso el señor BERNAL no había acreditado el presunto perjuicio ocasionado ni la responsabilidad del concesionario.
32. Sobre el particular, el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

**"Derechos del usuario**

**Artículo 7.- De los derechos del usuario**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los usuarios tienen también los siguientes derechos:*

(...)

**j) Al derecho a la reparación de daños**

*Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras".*

33. Asimismo, cabe recordar que el numeral 173.1 del artículo 173 del TUO de la LPAG citado precedentemente, establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>11</sup>.
34. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor BERNAL acreditara que dejó de percibir la suma de S/ 35.00 soles, y que ello se habría debido a no haber podido acudir a su centro de labores por no contar con los S/ 2 soles de cambio que debieron serle entregados por el personal de GYM luego de realizar su operación de recarga de tarjeta.

---

<sup>11</sup> **TUO DE LA LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

35. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que el señor BERNAL no ha presentado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente lo alegado, pues le correspondía aportar el material probatorio que demostrara que, el hecho de no haber recibido los S/ 2.00 soles de cambio que GYM reconoce no se entregó al usuario en su oportunidad, generó que no pudiera trasladarse hasta su centro de labores, dejando de percibir la suma de S/ 35.00 soles.
36. Cabe señalar que, pese a que en su respuesta al reclamo GYM declaró infundada dicha pretensión del usuario al no haber acreditado el daño alegado, el señor BERNAL no ha cumplido con presentar junto a su apelación o a lo largo del procedimiento ante esta segunda instancia, los medios probatorios que sustentan sus aseveraciones, conforme a lo previsto en el artículo 173.1 del TUO de la LPAG.
37. En ese sentido, no habiéndose acreditado lo alegado por el usuario, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC, mediante la cual se declaró infundado dicho extremo del reclamo del usuario, no correspondiendo a la Entidad Prestadora que asuma el pago de S/ 35.00 soles solicitado por el apelante.
38. Sin perjuicio de lo señalado, atendiendo a que la Entidad Prestadora reconoció que debía de efectuar al usuario la devolución de la suma de S/ 2.00 soles, **corresponde que ejecute dicho reembolso, así como el de los gastos de transporte debidamente acreditados en los cuales incurra el señor BERNAL para trasladarse a la estación Cabitos y realizar dicho cobro.**

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>12</sup>;

---

<sup>12</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN**

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 041-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-JAR-003-000465-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor MARCO ANTONIO BERNAL GOYONECHE, en el extremo relacionado al reembolso de S/ 35.00 soles que manifiesta dejó de percibir por responsabilidad de la Entidad Prestadora; quedando firme la decisión en el extremo del reclamo referido al reembolso al usuario de la suma de S/. 2.00.

**SEGUNDO.-** Corresponde que GYM FERROVÍAS S.A. ejecute el reembolso de los gastos de transporte debidamente acreditados en los cuales incurra el señor BERNAL para trasladarse a la estación Cabitos y realizar el cobro de la suma de S/. 2.00.

**TERCERO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor MARCO ANTONIO BERNAL GOYONECHE y a GYM FERROVÍAS S.A.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

NT 2021033957

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)